

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, E. 2009. Peningkatan Kualitas Pelayanan jasa Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Dengan metode *Serqual-Fuzzy*. *Jurnal Penelitian Ilmu Teknik* Vol. 9, No.1: 58-69.
- Asian Development Bank. 2019. *Update of the Asian Development Outlook*.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Harto, Budi. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy *Servqual* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang). *Jurnal TEKNOIF*, Vol. 3 No. 1.
- Helmi, Tedi, R. 2017. Akhmad Munjin, dan Irma Purnamasari. “Kualitas pelayanan Publik dalam Pembuatan Izin Trayek oleh DLLAJ KABUPATEN BOGOR.” *JURNAL GOVERNANSI* 2, No. 1: 51–62.
- Huda, Nuril. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualiyas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perumahan Komplek Amd Permai Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen* 2, No. 1: 43–56.
- Jawat, I. Wayan, I. N. Sutarja, & Mayun Nadiasa. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen Beton Ready Mix Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Sarana Beton Perkasa. *Jurnal Spektran* Vol 2, No. 2 : 59–67
- Jogiyanto. 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN Yogyakarta.
- Ningsih, Raniya Nur. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Servis Berkala Berbasis Metode Fuzzy *Servqual* Di Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya. *Jurnal Penelitian Ilmu Teknik*. Vol. 08, No. 1. 58-67.
- Parwati, N., & Nugroho, A. Y. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rummah Sakit Ibu dan Anak XYZ. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 41-49.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future. *Journal of Marketing. Journal of Marketin.* Vol.49, No.4, 41-50
- Pemerintah Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.*
- Rizal. 2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Industri Transportasi Massal Dengan Metode *Servqual* Studi Kasus Transjakarta Koridor (Ragunan V–Kuningan). *Jurnal Universitas Indonesia.*
- Ruseffendi, E. T. 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non-Eksakta Lainnya.* Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta, CV
- Suprayogi. 2017 & Kartika, N. F. Implementasi Fuzzy-Service Wuality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 38-49.
- Tettamanzi, A., & Tomassini, M. 2013. *Soft Computing: Integrating Evolutionary, Neural, and Fuzzy Systems.* Germany: Springer.
- Tjiptono, F. 2004. *Pemasaran Jasa.* Malang: Banyumedia.
- Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Edisi Kedua.* Jakarta: Indeks.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York: The Free Pass, A Division of Macmillan.